

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2003/2004

Februari/Mac 2004

**JTP 340 - Pemasaran Perkhidmatan**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab ENAM soalan sahaja. SOALAN 1 dan SOALAN 2 adalah wajib dan jawab EMPAT soalan yang lain.

Tiap-tiap jawapan dimulai di atas muka surat baru.

Tuliskan angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

...2/-

**SOALAN WAJIB**

1. Apakah prinsip-prinsip resolusi panduan yang anda boleh lakukan sebagai seorang Pengurus Perkhidmatan Pelanggan (Customer Service Manager) untuk mengatasi masalah secara berkesan?

(20 markah)

2. Mengapakah firma-firma perkhidmatan mesti memberi tumpuan (focus) kepada usaha-usaha mereka?

Jelaskan tumpuan-tumpuan opsyen asas (basic focus options) dan ilustrasikan dengan contoh-contoh.

(20 markah)

Jawab **EMPAT** soalan sahaja.

3. Sila kaji kertas biru (blue print) sebuah restoran dan kategorikan tiap-tiap perkhidmatan sampingan yang dijelaskan.

(15 markah)

4. Terangkan peranan perkhidmatan sampingan. Bolehkah peranan tersebut digunakan untuk barangan dan perkhidmatan? Bagaimanakah barangan dan perkhidmatan dapat dikaitkan dengan strategi pemasaran?

(15 markah)

5. Dari perspektif pelanggan, apakah ciri-ciri khidmat yang memberi nilai tambah (value added) di dalam dua daripada servis berikut:-

- (a) Laman permainan bowl (Bowling alley)
- (b) Salon rambut/kecantikan (Hair/beauty saloon)
- (c) Klinik pergigian swasta (Private Dental clinic)

(15 markah)

6. Terangkan konsep pengurusan hasil (yield management) di dalam dunia perkhidmatan. Bagaimanakah ia dapat digunakan di dalam dua perniagaan berikut?

- (a) Hotel bertaraf 5 bintang
- (b) Restoran bertaraf 5 bintang
- (c) Kelab golf (golf course)

(15 markah)

...3/-

7. Terangkan strategik kedudukan (positioning strategy) dan jelaskan konsep-konsep pemasaran yang meliputinya.  
(15 markah)
8. Beri dan jelaskan beberapa aktiviti promosi servis (service promotional activities) oleh syarikat servis tempatan yang anda ketahui di dalam hidupan harian anda.  
(15 markah)

- 0000000 -

